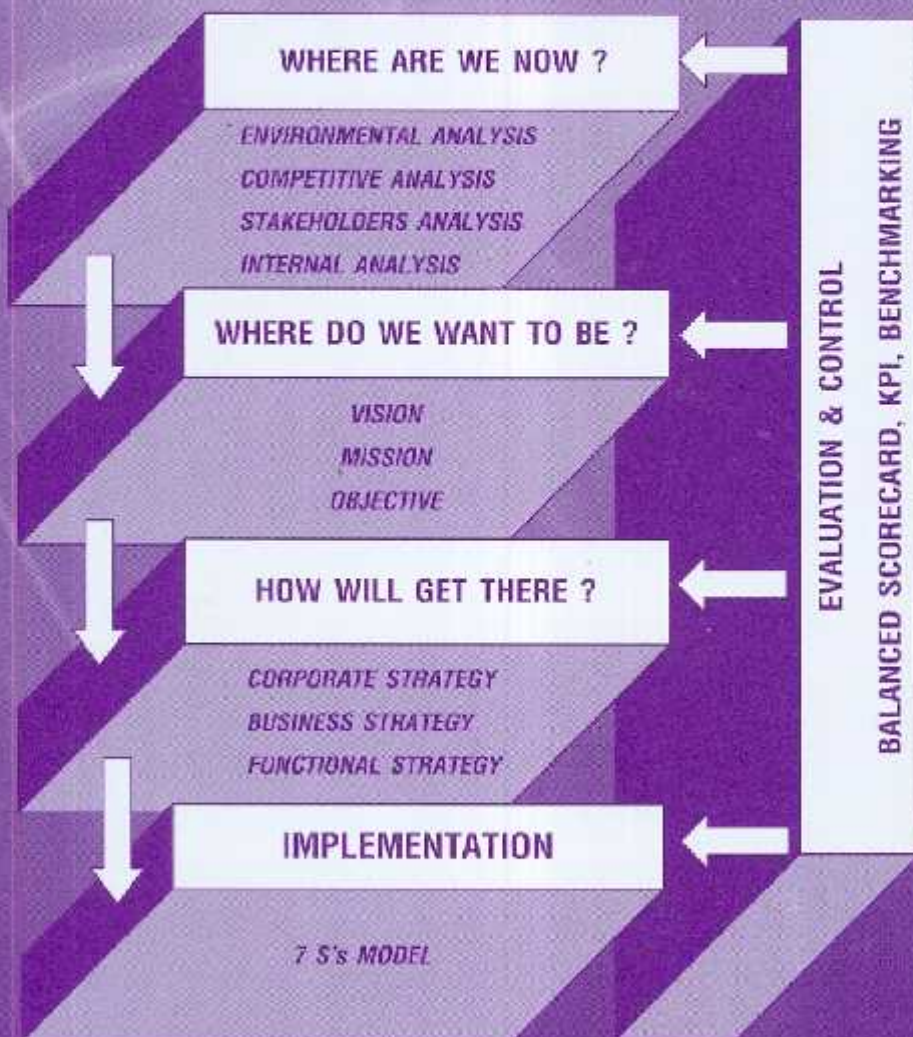




สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ

คู่มือการวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำ BSC (Balanced Scorecard)



ศาสตราจารย์กิตติคุณ รังษิโกหะญิง ดร.อัจฉรา อัมกรังทย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

ขั้นตอนการจัดการเชิงกลยุทธ์	1
ส่วนที่ 1 การวางแผน (Where do we go from here?)	2
• ปัจจุบันการดำเนินงานของธุรกิจเป็นอย่างไร (Where are we now?)	3
• การประเมินสภาวะแวดล้อมภายนอก	3
• การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของธุรกิจ	15
• การประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจ	25
• ในอนาคตเราต้องการไปที่ใด (Where do we want to be?)	39
• วิสัยทัศน์	39
• พันธกิจ	42
• ค่านิยมร่วม	44
• กุญแจแห่งความสำเร็จ	45
• การกำหนดเป้าหมาย	46
• ทำอย่างไรจึงจะไปถึงจุดนั้น (How will we get there?)	47
• การวางแผนกลยุทธ์	48
• กลยุทธ์องค์กร	55
• กลยุทธ์ระดับธุรกิจ	70
• กลยุทธ์ปฏิบัติการ	79
• ขอบประมาณ	100
• การประเมินกลยุทธ์	102
ส่วนที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติ (Who must do that?)	103
ส่วนที่ 3 การติดตามประเมินผลและควบคุม (How are we doing?)	111
• Balanced Scorecard (BSC)	114
• KPI ของภาคอุตสาหกรรม และธุรกิจไทย	120
• การสร้างแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map)	124
• Benchmarking	129
ส่วนที่ 4 ภาคผนวก	
• ภาคผนวก ก. การวิเคราะห์ทางการเงิน	137
• ภาคผนวก ข. การประเมินการลงทุนด้านการเงิน	144
• ภาคผนวก ค. แบบฟอร์มการวิเคราะห์และการวางแผน	147
• ภาคผนวก ง. แหล่งข้อมูลที่สำคัญ	165
• ภาคผนวก จ. การจัดการที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง	167
• บรรณานุกรม	172